

# De meerwaarde van testen met de eindgebruiker

**Michelle Duurkoop, Stichting KIJKsluiter**

# Agenda

- Wat is KIJKsluiter?
- KIJKsluiter in de praktijk
- De ontwikkeling
- Kwaliteitscommissie
- Gebruikerstestpanel
- Het belang van testen
- Tips & adviezen

Maar eerst.. Wat is jullie achtergrond?

Wie heeft er al enige ervaring met testen?

# Wat is KIJKsluiter?

- 30-40% van de medicijnen wordt niet (goed) gebruikt
- 2,5 miljoen Nederlanders hebben moeite met lezen en schrijven
- 30% van de Nederlanders zijn beperkt gezondheidsvaardig
- Gezondheidskosten gerelateerd aan laaggeletterdheid in onvoldoende kennis en begrip van gezondheid, ziekte en behandeling worden geschat op tientallen miljarden per jaar

# Wat is KIJKsluiter?



# Wat is KIJKsluiter?



De bijsluiter is de meest geraadpleegde bron voor geneesmiddeleninformatie.  
(VWS/Nivel 2016)



Slechts 20-25% kan vragen over de bijsluiter goed beantwoorden.



Mensen onthouden 10% van wat ze lezen, 20% van wat ze horen, 30% van wat ze zien en 50% van wat ze horen en zien.



Audiovisuele voorlichting is bij uitstek geschikt voor mensen met beperkte gezondheidsvaardigheden.

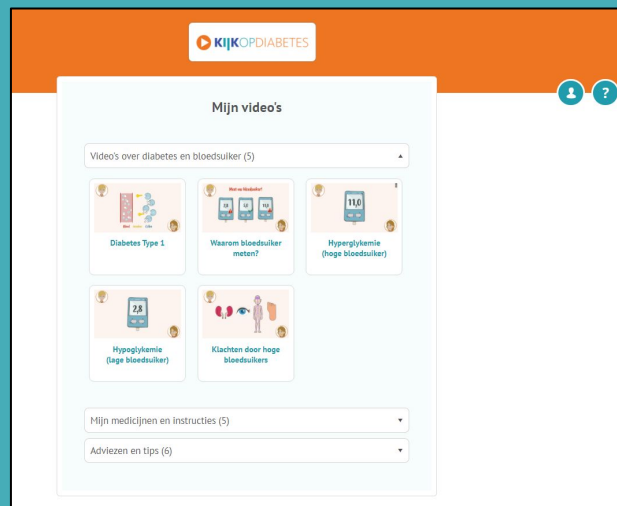
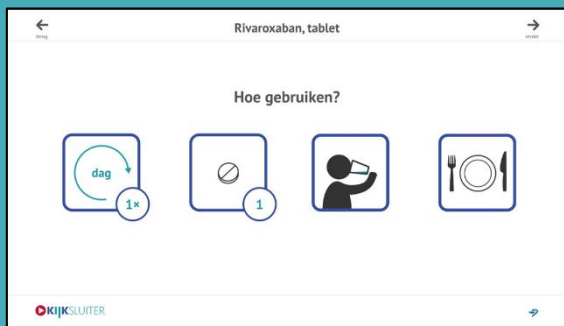
# KIJKsluiter in de praktijk

- KIJKsluiter beschikbaar sinds eind 2016
- Ongeveer 8.500 video's!
- Beschikbaarheid en kwaliteit ondersteund door de overheid (CBG)
- Distributie door zorgverleners ondersteund door zorgverzekeraars
- 90% van de apotheken, 70% van de ziekenhuizen, 2,5M gebruikers



# KIJKsluiter in de praktijk

- KIJKsluiter inmiddels uitgegroeid als platform voor therapietrouw ondersteuning
- KIJKgesprek, KIJKbericht, Medicijnwekker, KIJKopZorg (KIJKopDiabetes)



# De ontwikkeling van KIJKsluiter

- Ontwikkeling en afstemming met het Pharos testpanel
- Ontwikkeling video versie 1 > testen > versie 2 > testen versie 3 > etc.

## Taalgebruik

Taalgebruik kan soms onverwacht voor verwarring zorgen. Een voorbeeld was de verwarring die ontstond bij de instructie 'tijdens de maaltijd innemen'.

Quote van een testdeelnemer:

*"Medicijnen neem je voor of na het eten in en niet als je zit te eten".*

# Voorbeelden uit de praktijk



# Voorbeelden uit de praktijk

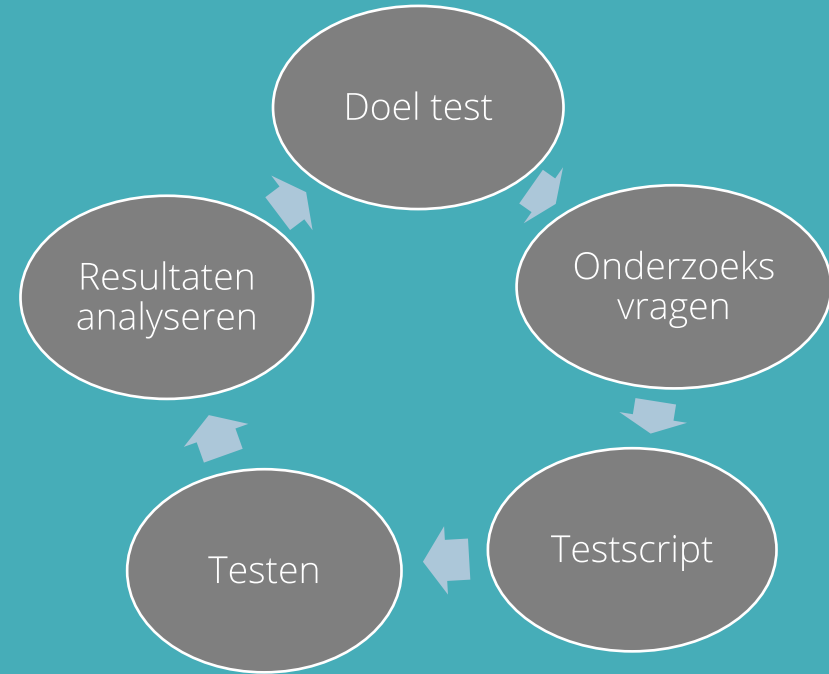


# Kwaliteitscommissie

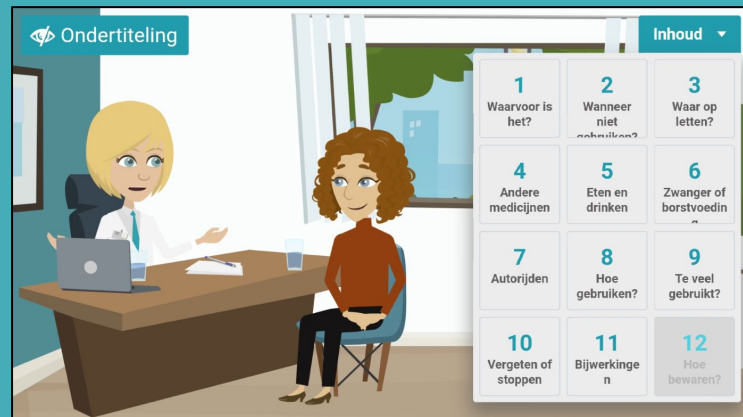
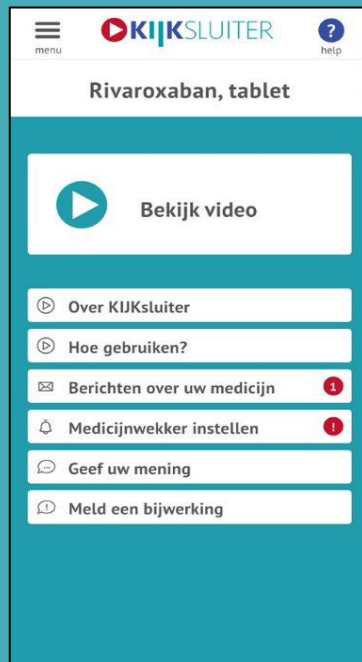
- Testen een vast onderdeel bij het bewaken van de kwaliteit
- Eens per maand wordt een KIJKsluiter getest met de doelgroep (in samenwerking met Pharos)
- Testresultaten worden besproken met inhoudelijke experts en mensen verantwoordelijk voor de videoproductie
- Twee soorten testresultaten:
  - Nieuwe inzichten van belang voor alle video's
  - Verbeteringen van de geteste video

# Gebruikerstestpanel

- Via usability test (in-person en remote)
- 3 tot 5 deelnemers tijdens elke testronde
- Selectie via helpdesk, ikzoekeenpatient.nl, social media
- Deelnemers hebben verschillende opdrachten uitgevoerd. Bijvoorbeeld: Ga op zoek naar het medicijn Diclofenac
- Resultaten zijn ingedeeld op categorie en prioriteit, vervolgens doorgezet naar ontwikkelaars



# Voorbeelden uit de praktijk



# Voorbeelden uit de praktijk

← terug **KIJKSLUITER** ?

## Kies uw apotheek of ziekenhuis

Den Haag

Apotheek of ziekenhuis ▾

Verzend

Apotheek of ziekenhuis ●

- Akelei Apotheek ○
- Alpha Apotheek ○
- Apotheek Archimedes ○
- Apotheek Beeklaan ○
- Apotheek Betje Wolff ○
- Apotheek Calandria ○
- Apotheek Davo ○
- Apotheek De Koning ○
- Apotheek de koning ○
- Apotheek de Korenaer ○
- Apotheek de Reef ○

← terug **KIJKSLUITER** ? help

## Account aanmaken

michelle@zorganimaties.nl

Kies uw wachtwoord

Vul uw wachtwoord nogmaals in

[Klik hier](#) om wachtwoord vereisten te bekijken.

Ik heb de [privacyverklaring](#) gelezen en ik ga akkoord met de inhoud.

Verzend

← terug **KIJKSLUITER** ? help

## Wachtwoord vereisten

- ten minste 7 karakters
- ten minste 1 hoofdletter,
- meerdere kleine letters
- ten minste 1 teken (bijvoorbeeld @)
- ten minste 1 getal
- geen onderdelen van uw gebruikersnaam
- geen eerder gebruikt wachtwoord

Ga terug



# Het belang van testen

- **Ontdek waar gebruikers tegenaan lopen**
- **Aannames over begrijpelijkheid zijn vaak niet juist, wat jij begrijpt hoeft een ander niet te begrijpen**
- **Door te testen verplaats je je in de belevingswereld van de doelgroep**
- **Voldoet jouw product wel aan de behoefte?**

# Tips & adviezen

- Niet alleen het materiaal testen, maar ook de toegang tot het materiaal
- Maak de doelstellingen helder, zodat je deze kunt toetsen
- Zorg dat de deelnemers representatief zijn door ze uit verschillende segmenten van de doelgroep te werven
- Test op maat en niet te veel in 1 sessie
- Gewoon DOEN! En niet 1 keer, maar op reguliere basis

Zijn er vragen?

Contact:  
michelle@stichtingkijksluiter.nl  
06 1700 5405